

招远市综合行政执法局

招远市燃气行业“三上门、三集成” 服务活动实施方案

为提高城市管理运行水平，方便企业居民用气，提升燃气行业服务水平，结合我市城镇燃气行业实际，现将燃气行业开展“三上门、三集成”服务活动持续优化营商环境工作通知如下：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，落实上级关于优化营商环境的决策部署，坚持以用户为中心，创新燃气行业服务方式，进一步优化营商环境，着力提升用户满意度。

二、工作目标

（一）确保落实惠企政策宣传到位，落实到位。统筹推动助企利民优惠政策精准直达快享，强化服务意识，多听取中小微企业呼声，多从市场主体角度查找问题，广泛开展上门解读政策、上门宣讲知识、上门解决问题等“三上门”活动，切实解决好民生堵点、难点问题，增强企业的获得感、幸福感、安全感。

（二）多渠道提升服务水平，实现智能化服务。推动系统平台

、服务场所和管道改造等“三集成”实施，通过多渠道沟通、直达式互动、全方位服务，让企业办事更加便捷，便民服务更精准，政企交流更加通畅。

三、重点任务

（一）以服务企业为核心理念，开展便民服务“三上门”活动。结合《烟台市“公用事业入户服务”提升为民服务水平实施意见》，完善长效监督机制，实现管理常态化。将燃气服务全面延伸到居民家庭和工商业户，全面提升城市管理效能和为民服务水平，全面开展“三上门”服务活动。做好上门政策解读知识宣讲、问题解决。为企业群众提供更加简明易懂实用的办事指南，推深做实助企纾困，高效便捷兑现各类政策，持续提升服务质效。

1. 提升政策靶向匹配，政策解读更精准。落实企业主体责任，提供个性化、精准化的政策推送服务。供气专营企业须完善办事服务指南和业务流程须知，并通过多渠道公开公示。制定上门服务标准，制定走访计划，规范公用事业上门服务，综合运用座谈研讨、问卷调查、电话随访等方式，确保上门服务工作有序推进，让“企业找政策”变为“政策找企业”。一是解读行业政策。加强城市供气等法规、行业服务规范和优化营商环境、惠企扶企政策的宣传，客观准确解释，提高用户对政策规定和服务细则的知晓度。二是解读报装流程。介绍供气报装的渠道方式、基本流程、办理时限，零资料、一张表单、线上申报、联合踏勘、代办服务等创新服务模式，用水(气、暖)合同主要内容。三是解读常见业务办理流程。讲清查询、报修、过户、校表、资料修改、开具发票等常见业务办理程序、所需信息，业务咨询电话、问题投诉方式。

四是解读费用收取标准。告知供气专营企业的服务边界，延伸服务内容和收费标准、依据。讲解供气收费的类型分类、价格构成、定价程序和缴费方式。五是解读服务模式。展示企业网站、公众号、工改系统、爱山东app等线上服务途径，以及政府审批服务中心市政公用窗口、服务网点、水电气暖共享营业厅等的位置、联系方式。

2. 拓宽宣讲知识覆盖面，用户服务更优质。加强政企沟通、企业联动，以“精准服务”为导向，通过开展现场咨询、张贴宣传标语、发放手册资料等方式，广泛宣传燃气基本常识、正确使用方法、常见问题及处理办法。供气方面主要宣讲用户在使用燃气的过程中应注意事项，相关法规，对燃气灶具使用以及阀门漏气的常见处理办法，燃气报停申请及时间要求等。

3. 聚焦市场主体需求，沟通渠道更畅通。细化责任分工，强化闭环管理，及时上门破解难点堵点，一是依托微信公众号、12345政务服务热线等多方渠道，及时了解用户诉求和意见，广泛征集群众办事 体验反馈。对工商企业、较大社区(小区)，特别是新用户或反应问题比较多的用户，尽量采取上门拜访、面对面答疑方式，充分听取工程接入、使用过程中的诉求和建议。二是行业主管部门实行每月调度、问题上报、逐级解决、闭环管理的方式，协助供气专营企业解决好群众诉求。供气专营企业完善信息公开和服务投诉机制，建立网格员、分管负责人、主要负责人三级负责机制，规范、及时、就地解决群众诉求，缩短响应时长，当好群众诉求的“主入口”。对各类问题实行分类处理，属于供气专营企业原因的，立即组织整改；属于用户原因的，指导进行解

决；由于历史原因或条件约束，难以短时间解决的，应当进行充分沟通，拟定解决方案，加快解决。三是精细化网格服务。供气专营企业主动融入，联合社区基础网格员、物业人员等服务力量，提供专业技术服务、指导。供气方面主要解决燃气泄漏，检查燃气灶具、阀门、波纹管安全使用等情况。

（二）以企业需求为目标导向，打造高效便捷的“三集成”服务。强化数字赋能，鼓励各专营企业制定数字化转型方案，叠加特色功能及应用场景，推动系统平台建设，分批次实施数字化、智能化建设。

1. 集成线上服务，推动智慧建设。一是优化业务平台再造，拓展服务渠道，推动线上服务“互联互通”。推进供气专营企业系统与工程建设项目审批、政务服务等系统互联互通、数据共享，推动各类面向用户的报装接入、线上收费等高频事项集成到工程建设项目审批系统、爱山东app等办理，推广缴费终端联合缴费。二是优化公共服务接入，提升系统接入便利度。完善接口标准，接入水气暖企业现有系统，优化完善“水电气暖视信”联合服务一件事，实现基本服务功能。三是全面落实信息公开，切实提升水气暖专营企业服务水平，优化升级政府网站为民办事界面水气暖信息公开版块，制定出台水气暖领域公共企事业单位信息公开相关制度，按照考核及制度规范全面展示企事业单位信息，督促水气暖专营企业规范运行，有效维护会公共利益，助力优化营商环境，最大程度便企利民。

2. 集成窗口服务，再造服务流程。一是落实省住房城乡建设

厅等8部门《关于推动水电气暖信等联动服务的指导意见》，在政府政务服务大厅设置“气暖报装窗口”，加强人员培训，推行各窗口无差别受理水气暖等服务。二是优化公共基础设施报装，推行联合踏勘。提高市政公用企业在建设项目方案设计、初步设计、施工图设计等阶段参与度，推进相关图纸在线共用，加强对建设项目相关设计内容、管线接口位置等技术指导。接入方案设计阶段，由牵头部门组织专营企业上门组团服务、联合踏勘，优化接入方案，涉及市政建设类审批事项的一并查明。三是聚焦公共资源“共享”管理，推动共享营业厅建设，加强现有营业厅资源共享，优化一站式服务体系，一窗通办，集成办、持续推动共享营业厅建设，“进一趟门，办多家事”的服务目标，确保23年底全市共享营业厅占比60%以上。四是减轻市场主体负担。落实《关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展的意见》（国办函〔2020〕129号）要求，严禁水气暖专营企业利用垄断地位强制服务、滥收费用、附加不合理交易条件。

3. 集成管道改造，消除安全隐患。贯彻落实国家燃气管道等老化更新改造部署，推进各类城市地下管线普查、建档，摸清材质落后、使用年限较长、漏损严重、存在安全隐患的管道底数，建立综合管理信息系统，加快形成定期更新数据信息机制。供气专营企业的管线改造计划，要与老旧小区改造规划和市政道路大修计划相衔接，同步推进，主管部门切实发挥作用，积极协调道路产权单位、管线单位、开发建设单位等联动会商，统筹协调实施，确保完成年度内老旧管网等更新改造任务。推进城市基础设施物联网建设，将城市风险数据纳入城市运管服平台结合更新改造，

同步在管道重要节点安装流量、压力等智能化感知设备，完善智能监控系统，推动设施智慧、安全运行管理，让研判处置更智能、更精准。

四、保障措施

（一）完善推进机制，加强组织领导。要结合辖区行业特点，细化制定“三上门、三集成”服务活动的具体实施方案，确定活动组织管理、具体内容、活动覆盖面、回访抽查、时间安排以及任务分工等，明确工作要求，强化责任落实。

（二）坚持问题导向，加强评价监督。制定上门服务考核细则，每月调度办理进展和落实情况，确保上门服务有序推进。对企业加大考核监督力度，按照一定权重比例，计算各区行业主管部门及相关企业的用户满意度分值。建立定期通报制度，对工作开展快、成绩突出的予以表扬，对工作开展不利、进展缓慢的予以督办，协助各水气暖专营企业解决好群众诉求，督导催办不定期抽查回访落实。

（三）压实主体责任，落实改革措施。专营企业要加强对用户反映问题、政务热线、媒体报道、大数据、人大建议政协提案等的汇总、分析，制定开展“三上门、三集成”服务活动的具体举措，划定服务网格，任务分解到部门、到岗位，明确完成时限，多采用智慧化方式提升服务效率和精准度。企业负责人要深入一线，带头参与，包挂“硬骨头”，推动服务活动的各项措施落到实处、取得实效，树立良好形象。

（四）加强宣传推介，深化品牌建设。要结合国家、省部署开展问卷调查等活动，积极了解情况，对发现、转办问题立知立改，

主动接受监督。要加强“三上门、三集成”服务活动开展情况的宣传报道，提高社会各界和用户的知晓度、支持度，宣传创新做法、成果成效、典型案例和先进人物事迹，营造良好氛围。

